

QUY CHẾ
QUẢN LÝ ĐẠI LÝ BẢO HIỂM VÀ SỬ DỤNG THÔNG TIN TRÊN HỆ
THÔNG AVICAD GIỮA CÁC DOANH NGHIỆP BẢO HIỂM NHÂN THỌ

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 38/2024/QĐ-HHBHVN

ngày 22/11/2024)

MỤC LỤC

CHƯƠNG I	3
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG	3
Điều 1: Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng	3
Điều 2: Định nghĩa.....	3
Điều 3: Nguyên tắc chung	5
Điều 4: Các hành vi của đại lý bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm	5
CHƯƠNG II.....	7
CÁC QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ HỆ THỐNG AVICAD.....	7
Điều 5: Cập nhật dữ liệu trên Hệ thống AVICAD	7
Điều 6: Sử dụng dữ liệu trên Hệ thống AVICAD	8
CHƯƠNG III.....	9
QUẢN LÝ ĐẠI LÝ VÀ XỬ LÝ VI PHẠM.....	9
Điều 7: Quản lý đại lý.....	9
Điều 8: Xử lý vi phạm của Đại lý bảo hiểm và đưa tên vào Danh sách đại lý vi phạm.....	10
CHƯƠNG IV	12
KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.....	12
Điều 9: Quyền khiếu nại	12
Điều 10: Thẩm quyền giải quyết khiếu nại và thực hiện kết quả giải quyết khiếu nại	13
Điều 11: Cơ chế giải quyết khiếu nại.....	14
Điều 12: Các quy định khác.....	15

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

Quy chế quản lý Đại lý bảo hiểm và sử dụng thông tin trên Hệ thống AVICAD giữa các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ quy định các nguyên tắc ứng xử chung liên quan đến việc quản lý Đại lý và sử dụng thông tin Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân trên thị trường Việt Nam; nhằm phục vụ cho công tác tuyển dụng, đào tạo, quản lý, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại liên quan tới Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân.

Quy chế này áp dụng đối với Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam, tất cả các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ, Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân, nhân viên trong tổ chức hoạt động đại lý bảo hiểm trên thị trường Việt Nam.

Điều 2: Định nghĩa

Các thuật ngữ và từ ngữ viết hoa được sử dụng trong Quy chế này được hiểu như sau:

1. **Quy chế:** là bản Quy chế quản lý đại lý bảo hiểm và sử dụng thông tin trên Hệ thống AVICAD giữa các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ ban hành kèm theo Quyết định số 38/2024/QĐ-HHBHVN ngày 22/11/2024.

2. **Hệ thống AVICAD (AVI Common Agency Database):** là cơ sở dữ liệu điện tử ghi nhận thông tin về Đại lý bảo hiểm nhân thọ do các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ là Thành viên của Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam cung cấp và được quản lý bởi Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam.

3. **Hiệp hội:** là Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam được thành lập theo Quyết định số 51/1999/QĐ-BTCCBCP ngày 9/7/1999 của Ban Tổ chức cán bộ Chính phủ (nay là Bộ Nội vụ). Cơ quan thường trực Hiệp hội Bảo hiểm (CQTTHHBH) thay mặt Hiệp hội thực hiện các quyền, nghĩa vụ của Hiệp hội được quy định tại Quy chế này.

4. **Thành viên:** là các doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ là hội viên của Hiệp hội.

5. **Đại lý/Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân:** là các cá nhân hoạt động đại lý bảo hiểm và nhân viên trong tổ chức hoạt động đại lý đáp ứng đủ các điều kiện trở thành đại lý bảo hiểm nhân thọ theo quy định của pháp luật hiện hành và thực hiện hoạt động đại lý bảo hiểm theo ủy quyền của Thành viên trên cơ sở Hợp đồng đại lý

bảo hiểm ký kết với chính cá nhân hoạt động đại lý bảo hiểm đó hoặc với tổ chức hoạt động đại lý bảo hiểm.

6. **Hoạt động đại lý bảo hiểm:** các hoạt động theo quy định tại Luật Kinh doanh Bảo hiểm.

7. **Hợp đồng đại lý:** là văn bản thỏa thuận giữa Thành viên và Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân hoặc tổ chức hoạt động đại lý bảo hiểm trong đó quy định các quyền và nghĩa vụ của các Bên trong quá trình hoạt động đại lý bảo hiểm theo ủy quyền của Thành viên và đáp ứng các yêu cầu về nội dung theo quy định tại Luật kinh doanh bảo hiểm.

8. **Đại lý chấm dứt Hợp đồng đại lý:** là Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân đã chấm dứt Hợp đồng đại lý và/hoặc tư cách đại lý bảo hiểm với Thành viên và không thuộc Danh sách đại lý vi phạm.

9. **Danh sách đại lý vi phạm:** là danh sách các Đại lý đã thực hiện một trong các hành vi quy định tại Điều 4 của Quy chế này và đã bị áp dụng chế tài xử phạt vi phạm. Danh sách đại lý vi phạm được quản lý bởi Hiệp hội và công khai trên Hệ thống AVICAD.

10. **Đại lý được xóa vi phạm:** là Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân đã bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm nhưng sau đó tự chứng minh được hoặc được chứng minh là không thực hiện hành vi phạm theo quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

11. **Đại lý được đưa ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm trước thời hạn:** là Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân đã bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm nhưng được Thành viên đề nghị hoặc Hiệp hội đưa ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm trước thời hạn.

12. **Hội đồng tư vấn:** là Hội đồng gồm một số hoặc toàn bộ các thành viên thuộc Ban bán chuyên trách Pháp lý trong bảo hiểm nhân thọ của Hiệp hội do các Thành viên đề cử. Hội đồng tư vấn có trách nhiệm giúp việc, tham mưu cho CQTTHHBH trong việc giải quyết những vụ việc khiếu nại liên quan đến quản lý, sử dụng Đại lý giữa các Thành viên, xử lý Đại lý vi phạm.

13. **Mã số đại lý:** là chuỗi ký tự và/hoặc số kết hợp do Thành viên cấp cho Đại lý để nhận biết Đại lý và thực hiện hoạt động quản lý đại lý của Thành viên.

14. **Luật Kinh doanh Bảo hiểm:** là Luật số 08/2022/QH15 được Quốc hội thông qua ngày 16/06/2022

Điều 3: Nguyên tắc chung

1. Các Thành viên khi tham gia, sử dụng Hệ thống AVICAD có nghĩa vụ và trách nhiệm tuân thủ nghiêm túc Quy chế này.
2. Các Thành viên phải đảm bảo việc tuyển dụng, quản lý và/hoặc lưu trữ đầy đủ, cập nhật các thông tin liên quan đến Đại lý của mình theo đúng quy định tại Quy chế này;
3. Các Thành viên phải đảm bảo tuân thủ các quy trình bảo mật thông tin trong quá trình vận hành, sử dụng Hệ thống AVICAD.

Điều 4: Các hành vi của Đại lý bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm

Các Thành viên có quyền ban hành Quyết định hoặc đề nghị Hiệp hội Bảo hiểm Việt Nam đưa tên đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm khi Đại lý thực hiện bất kỳ hành vi nào trong số các hành vi dưới đây:

1. Giảm phí bảo hiểm, hoàn phí bảo hiểm, đóng phí bảo hiểm thay cho khách hàng trái với quy định của Thành viên.
2. Đồng thời là Đại lý của doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ khác, trừ trường hợp nhân viên trong tổ chức hoạt động đại lý đã được chấp thuận bằng văn bản của doanh nghiệp bảo hiểm mà tổ chức đó đang làm đại lý.
3. Chiếm giữ/chiếm đoạt bất kỳ khoản tiền nào liên quan đến hợp đồng bảo hiểm của khách hàng hoặc chậm nộp các khoản phí bảo hiểm đã thu từ khách hàng so với thời hạn mà Thành viên quy định.
4. Thông tin, quảng cáo sai sự thật về nội dung, phạm vi hoạt động của DNBH, điều kiện và điều khoản bảo hiểm làm tổn hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của bên mua bảo hiểm, bao gồm nhưng không giới hạn (i) tư vấn, giới thiệu không chính xác, không đầy đủ về điều khoản hợp đồng bảo hiểm, điều kiện tham gia, quyền lợi bảo hiểm; (ii) tự ý tạo dựng, sửa chữa tài liệu minh họa bán hàng; (iv) giới thiệu, chào bán sản phẩm không phù hợp, vượt quá khả năng tài chính của khách hàng.
5. Ngăn cản bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm cung cấp thông tin liên quan đến hợp đồng bảo hiểm hoặc xúi giục bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm và/hoặc người nhận quyền lợi bảo hiểm không kê khai hoặc kê khai sai lệch thông tin

liên quan đến hợp đồng bảo hiểm hoặc tự ý thay đổi thông tin khi bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm và/hoặc người nhận quyền lợi bảo hiểm đã cung cấp thông tin trung thực cho công ty.

6. Tranh giành khách hàng dưới các hình thức ngăn cản, lôi kéo, mua chuộc, đe dọa nhân viên, Đại lý hoặc khách hàng của Thành viên hoặc của Thành viên khác.

7. Xúi giục khách hàng hủy bỏ hợp đồng bảo hiểm đang có hiệu lực dưới mọi hình thức

8. Sử dụng thương hiệu của Thành viên vào các mục đích hoặc giao dịch khác ngoài Hoạt động đại lý bảo hiểm được ủy quyền; Tự ý sửa chữa, thay đổi nội dung tài liệu do Thành viên ban hành hoặc tự ý thực hiện các quảng cáo có nội dung liên quan đến thương hiệu của Thành viên mà không được Thành viên đó chấp nhận.

9. Giả mạo chữ ký, giả mạo/sửa chữa hồ sơ, sử dụng tài khoản giao dịch trực tuyến của khách hàng hoặc Đại lý khác, hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền ký thay, sử dụng tài khoản giao dịch trực tuyến của khách hàng, Đại lý khác nhằm mục đích:

a) Thực hiện bất cứ hồ sơ, chứng từ nào của khách hàng hoặc Đại lý khác; hoặc

b) Thực hiện trao đổi, liên lạc với Thành viên liên quan đến bên mua bảo hiểm, người được bảo hiểm, người nhận quyền lợi bảo hiểm, hồ sơ yêu cầu bảo hiểm/hợp đồng bảo hiểm, hợp đồng đại lý bảo hiểm, kể cả trường hợp được khách hàng/Đại lý khác chấp thuận.

c) Nhận bất cứ quyền lợi nào của khách hàng, đại lý khác hoặc Thành viên.

10. Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng cấp giả mạo, không chính xác hoặc không kê khai thông tin, che giấu thông tin của mình hoặc của người khác để được Thành viên tuyển dụng làm Đại lý.

11. Không thực hiện hoàn trả đầy đủ, đúng hạn cho Thành viên các khoản nợ bằng tiền (hoặc được quy thành tiền), tài sản khác (phiếu thu, ipad, máy POS,...) có tổng giá trị từ 2 triệu đồng trở lên, các tài liệu, hồ sơ, chứng từ liên quan đến hoặc phục vụ cho Hoạt động đại lý bảo hiểm mà Đại lý đã cam kết hoàn trả hoặc phải hoàn trả theo thông báo của Thành viên. Đại lý bị coi là vi phạm bất kể việc Thành viên có thu hồi được khoản nợ hoặc nhận lại được các tài liệu, hồ sơ, chứng từ sau này hay không.

12. Để cho người khác sử dụng Mã số đại lý, tài khoản, mật khẩu/mã PINs, OTP hoặc các tài liệu, công cụ được doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp cho mình hoặc sử dụng Mã số đại lý, tài khoản, mật khẩu/mã PINs, OTP hoặc các tài liệu, công cụ được doanh nghiệp bảo hiểm cung cấp cho đại lý khác để tham gia các khóa học, khóa đào tạo và/hoặc để thực hiện Hoạt động đại lý bảo hiểm.

13. Bị truy cứu trách nhiệm hình sự, đang chấp hành hình phạt tù hoặc đang chấp hành hình phạt cấm hành nghề liên quan đến lĩnh vực bảo hiểm.

14. Đe dọa, cưỡng ép giao kết hợp đồng bảo hiểm;

15. Các hành vi trục lợi hay gian lận bảo hiểm với tư cách khách hàng hoặc đại lý bao gồm:

a) Thông đồng với người thụ hưởng quyền lợi bảo hiểm hoặc bất cứ người nào khác để được giải quyết bồi thường bảo hiểm, được trả tiền bảo hiểm cho bản thân Đại lý hoặc người khác trái quy định của hợp đồng bảo hiểm và pháp luật;

b) Giả mạo tài liệu, cố ý làm sai lệch thông tin trong hồ sơ yêu cầu bồi thường, trả tiền bảo hiểm; hoặc giả mạo tài liệu, cố ý làm sai lệch thông tin để từ chối bồi thường, trả tiền bảo hiểm khi sự kiện bảo hiểm đã xảy ra;

c) Tự gây thiệt hại về sức khỏe cho mình hoặc thông đồng với bất cứ người nào để gây thiệt hại về tính mạng, sức khỏe của người được bảo hiểm để hưởng quyền lợi bảo hiểm;

d) Các hành vi trục lợi, gian lận bảo hiểm khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II

CÁC QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ HỆ THỐNG AVICAD

Điều 5: Cập nhật dữ liệu trên Hệ thống AVICAD

1. Định kỳ vào các ngày mùng 5, 15 và 25 của tháng dương lịch, nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, Tết thì vào ngày làm việc tiếp theo, Thành viên có nghĩa vụ cập nhật vào Hệ thống AVICAD tất cả các thông tin sau:

a) Danh sách Đại lý mới tuyển dụng trong tháng.

b) Danh sách Đại lý chấm dứt Hợp đồng đại lý trong tháng.

c) Danh sách Đại lý đang hoạt động của Thành viên và chưa có lịch sử chấm dứt Hợp đồng đại lý tại doanh nghiệp khác có thay đổi thông tin trong tháng.

2. Định kỳ vào các ngày mùng 1 và ngày 15 của tháng dương lịch, nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, Tết thì vào ngày làm việc tiếp theo, CQTTHHBH có nghĩa vụ cập nhật vào Hệ thống AVICAD tất cả các thông tin sau:

a) Danh sách Đại lý đang hoạt động của Thành viên và đã có lịch sử chấm dứt Hợp đồng đại lý tại doanh nghiệp khác có thay đổi thông tin trong tháng.

b) Danh sách Đại lý đã chấm dứt hợp đồng đại lý nhưng có thay đổi thông tin trong tháng.

c) Danh sách Đại lý được xóa vi phạm trong tháng.

d) Danh sách đại lý vi phạm trong tháng.

Điều 6: Sử dụng dữ liệu trên Hệ thống AVICAD

1. Các Thành viên cam kết sử dụng Hệ thống AVICAD làm cơ sở tiêu chuẩn trong việc rà soát tình trạng hoạt động, đã chấm dứt Hợp đồng đại lý và/hoặc đã bị xử lý vi phạm của ứng viên làm Đại lý trước khi tiến hành việc đào tạo và ký kết Hợp đồng đại lý.

2. Các Thành viên đảm bảo việc thu thập, lưu giữ và sử dụng thông tin tại Hệ thống AVICAD tuân thủ các quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

3. Các Thành viên cam kết chỉ sử dụng thông tin trên Hệ thống AVICAD nhằm mục đích thực hiện các hoạt động tìm kiếm, tra cứu, đối chiếu thông tin phục vụ cho công tác phỏng vấn, đào tạo và tuyển dụng ứng viên, ký Hợp đồng đại lý, xử lý vi phạm, giải quyết khiếu nại của Đại lý hoặc phục vụ việc hợp tác, phối hợp hoạt động giữa các Thành viên với nhau hay hợp tác với các cơ quan có thẩm quyền khác.

4. Thành viên sử dụng dữ liệu trên Hệ thống AVICAD phải thực hiện nghiêm túc nghĩa vụ bổ sung, cập nhật dữ liệu định kỳ theo quy định tại Điều 5 Quy chế này. Hiệp hội khuyến khích các Thành viên bổ sung, cập nhật thông tin với tần suất nhiều hơn quy định tại Điều 5.

5. Hiệp hội là đơn vị duy nhất giữ quyền điều hành Hệ thống AVICAD và có quyền điều chỉnh các thông tin trên Hệ thống này trên cơ sở các yêu cầu/khiếu nại và bằng chứng, hồ sơ hợp lệ do các Bên liên quan cung cấp. Hiệp hội có trách nhiệm quản lý, xử lý, lưu giữ và bảo mật hợp lý thông tin đại lý

6. Định kỳ vào các ngày 15 hàng tháng Dương lịch, Hiệp hội chịu trách nhiệm đối chiếu thông tin trên Hệ thống AVICAD. Hiệp hội sẽ gửi thông báo đến Thành

viên có liên quan nếu phát hiện có trường hợp Đại lý đang đồng thời hoạt động tại từ hai Thành viên trở lên hoặc đang bị đưa vào danh sách đại lý vi phạm để yêu cầu các Bên hợp tác giải quyết.

CHƯƠNG III

QUẢN LÝ ĐẠI LÝ VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 7: Quản lý Đại lý

1. Các Thành viên có nghĩa vụ sử dụng Hệ thống AVICAD để rà soát tình trạng hoạt động và sự tuân thủ của các ứng viên Đại lý bảo hiểm trước khi thực hiện việc tuyển dụng.

2. Các Thành viên không tuyển dụng các Đại lý đang hoạt động tại Thành viên khác trừ phi có thỏa thuận giữa các Thành viên phù hợp với quy định của pháp luật và Quy chế này.

3. Các Thành viên không tuyển dụng các Đại lý đang nằm trong Danh sách đại lý vi phạm và sẽ chấm dứt quan hệ đại lý đối với trường hợp Đại lý bảo hiểm bị phát hiện có tên trong Danh sách đại lý vi phạm chậm nhất trong vòng hai (02) tuần làm việc kể từ khi nhận được thông báo của Hiệp hội.

4. Các Thành viên không nhận các đại lý đang hoạt động của các Thành viên khác tham dự chương trình đào tạo đại lý bảo hiểm của mình.

5. Trong trường hợp có phát sinh mâu thuẫn về thông tin Đại lý bảo hiểm, các Thành viên có thông tin mâu thuẫn và Đại lý bảo hiểm liên quan có trách nhiệm thông báo, giải trình, xác nhận và phối hợp với Hiệp hội giải quyết hoặc điều chỉnh thông tin chính xác.

6. Các Thành viên chủ động ban hành quy trình tuyển dụng, đào tạo, thanh lý/chấm dứt Hợp đồng đại lý, quy chế phối hợp với Đại lý tổ chức để tuân thủ quy định của pháp luật, Quy chế này và đảm bảo hiệu quả hoạt động của mình. Trừ trường hợp Đại lý bảo hiểm đang trong quá trình bị xem xét giải quyết khiếu nại/xử lý vi phạm, việc chấm dứt Hợp đồng đại lý và cập nhật việc Đại lý đã chấm dứt Hợp đồng đại lý vào Hệ thống AVICAD phải được hoàn tất trong thời hạn tối đa là sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Đại lý bảo hiểm hoàn thành các nghĩa vụ sau:

a) Hoàn trả các hồ sơ, tài liệu, chứng từ được Thành viên cấp phát trong quá

trình hoạt động đại lý bảo hiểm (như bảng tên/thẻ Đại lý bảo hiểm; phiếu thu phí bảo hiểm; tài liệu marketing và công cụ bán hàng hay kinh doanh khác...).

b) Hoàn trả các khoản phí bảo hiểm Đại lý đã thu của khách hàng và/hoặc các khoản nợ, khoản phải hoàn trả khác mà Đại lý có nghĩa vụ hoàn trả Thành viên.

c) Hoàn thành nghĩa vụ cần phải thực hiện theo quy định/chính sách liên quan đến việc chấm dứt Hợp đồng đại lý do các Thành viên ban hành, phù hợp với quy định của pháp luật đang có hiệu lực thi hành tại thời điểm Đại lý đề nghị chấm dứt Hợp đồng đại lý (như hoàn tất các nghĩa vụ liên quan đến các vụ việc giải quyết khiếu nại/khiếu kiện của khách hàng (nếu có); hoàn tất nghĩa vụ bàn giao khách hàng theo quy định của Thành viên.).

7. Hồ sơ yêu cầu chấm dứt Hợp đồng đại lý bảo hiểm phải được Đại lý gửi về bộ phận quản lý đại lý bảo hiểm theo quy định đã được công khai của từng Thành viên. Hồ sơ chỉ được xem là lập và gửi hợp lệ khi thỏa mãn các quy định liên quan đến việc chấm dứt Hợp đồng đại lý đã ký và các quy định/chính sách có liên quan do Thành viên ban hành.

Điều 8: Xử lý vi phạm của Đại lý bảo hiểm và đưa tên vào Danh sách đại lý vi phạm

1. Các Thành viên được chủ động ban hành quy định, quy trình, thủ tục xử lý vi phạm của Đại lý phù hợp với Quy chế này và phù hợp với các quy định của Thành viên. Khi Hiệp hội có yêu cầu, Thành viên có nghĩa vụ phải gửi một bản sao các quy định, quy trình liên quan đến xử lý vi phạm của Đại lý (gồm cả văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế, nếu có) cho Hiệp hội để làm cơ sở xem xét giải quyết khiếu nại có liên quan đến Thành viên.

2. Khi đưa Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm, Thành viên cần ban hành Quyết định hoặc Thông báo bằng văn bản, trong đó cần dẫn chiếu điều khoản cụ thể của Quy chế này là căn cứ đưa đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm. Quyết định/Thông báo phải được gửi cho Đại lý liên quan để Đại lý biết lý do bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm đồng thời sao gửi cho Hiệp hội để cập nhật Danh sách đại lý vi phạm.

3. Thành viên ra quyết định hoặc đề nghị Hiệp hội đưa Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm chịu mọi trách nhiệm phát sinh từ việc đưa Đại lý vào Danh sách đại lý

vi phạm.

4. Thời hạn bị xử lý vi phạm: Các Đại lý bảo hiểm bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm sẽ không được bất cứ Thành viên nào tuyển dụng làm Đại lý bảo hiểm của mình trong thời hạn như sau (tính từ ngày bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm):

- a) Đối với hành vi vi phạm quy định tại Khoản 1 Điều 4: 1 năm;
- b) Đối với các hành vi vi phạm quy định tại Khoản 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12 Điều 4: 3 năm
- c) Đối với các hành vi vi phạm quy định tại các Khoản 13; 14; 15 Điều 4: 5 năm;

Sau thời hạn một (01), ba (03) hoặc năm (05) năm nêu tại Điểm (a), (b) và (c) trên đây, tên Đại lý vi phạm được tự động đưa ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm.

5. Ngày Đại lý bảo hiểm bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm là ngày Thành viên ban hành Quyết định/Thông báo quy định tại Khoản 2 Điều này hoặc ngày khác được ghi cụ thể trong nội dung Quyết định/Thông báo đó, tùy thời điểm nào đến trước.

6. Trong trường hợp Thành viên phát hiện Đại lý bảo hiểm có hành vi vi phạm đến mức phải đưa vào Danh sách đại lý vi phạm nhưng Hợp đồng đại lý giữa Thành viên và Đại lý/đại lý bảo hiểm là tổ chức liên quan đã chấm dứt hoặc Đại lý đó không còn làm việc cho đại lý bảo hiểm tổ chức của Thành viên, Thành viên đó gửi hồ sơ chứng minh vi phạm của Đại lý đến Hiệp hội và đề nghị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm. Hiệp hội sẽ xem xét đề nghị của Thành viên dựa trên các bằng chứng/thông tin do Thành viên và các Bên liên quan cung cấp. Trong trường hợp Hiệp hội chấp thuận với đề nghị của Thành viên, ngày Đại lý bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm tính từ ngày chấp thuận của Hiệp hội. Hiệp hội có trách nhiệm gửi Thông báo tới các Thành viên liên quan để biết, thực hiện và thông báo lại cho Đại lý liên quan.

7. Ngoại trừ trường hợp vi phạm của Đại lý thuộc quy định tại các khoản 3,9,10,13,14,15 Điều 4 của Quy chế này, Hiệp hội sẽ không xem xét việc đưa Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm nếu hành vi vi phạm đã xảy ra được từ ba (03) năm trở lên tính đến thời điểm Thành viên gửi đề nghị đưa Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm tới Hiệp hội.

8. Thành viên ra quyết định hoặc đề nghị đưa Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm

phạm có nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ chứng minh vi phạm của Đại lý trong vòng tối thiểu năm (05) năm kể từ ngày Đại lý bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm và có trách nhiệm cung cấp cho Hiệp hội khi được yêu cầu.

9. Đại lý bảo hiểm đã bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm có thể được đưa ra khỏi Danh sách này trước thời hạn quy định tại Khoản 4 Điều này nếu được chính Thành viên ra quyết định đưa tên Đại lý vào Danh sách đại lý vi phạm đề xuất đưa Đại lý đó ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm kèm theo các lý do, bằng chứng hỗ trợ cho đề xuất của mình. Sau khi Hiệp hội thông báo cho Thành viên việc chấp thuận đưa tên Đại lý ra khỏi danh sách đại lý vi phạm theo đề xuất của Thành viên, Thành viên có trách nhiệm thông báo cho Đại lý, trong đó nêu rõ lý do Đại lý được đưa ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm.

10. Lịch sử vi phạm của Đại lý được đưa ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm trước hạn vẫn tiếp tục được lưu giữ trên Hệ thống AVICAD. Hiệp hội không xem xét đề xuất đưa Đại lý ra khỏi Danh sách đại lý vi phạm trước hạn khi vi phạm của Đại lý thuộc về một trong số các trường hợp sau:

a) Trường hợp Đại lý tái phạm hành vi vi phạm (Bất kỳ hành vi nào trong Điều 4 Quy chế này) trong thời hạn 6 tháng kể từ ngày bị đưa vào danh sách đại lý vi phạm

b) Trường hợp vi phạm của Đại lý thuộc quy định tại các khoản 3,9,10,13,14,15 Điều 4 của Quy chế này;

c) Trường hợp Đại lý không khắc phục đầy đủ hậu quả của vi phạm;

d) Trường hợp Đại lý vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật kinh doanh bảo hiểm.

CHƯƠNG IV

KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 9: Quyền khiếu nại

1. Đại lý bảo hiểm nhân thọ cá nhân hoặc Thành viên có quyền khiếu nại đến Hiệp hội về các vấn đề liên quan đến việc quản lý, sử dụng thông tin trên Hệ thống AVICAD, việc tuyển dụng Đại lý, chấm dứt Hợp đồng đại lý và xử lý vi phạm đối với Đại lý theo Quy chế này.

2. Trong thời gian giải quyết khiếu nại, Thành viên hoặc Đại lý liên quan đến khiếu nại có nghĩa vụ hợp tác với Hiệp hội giải quyết vụ việc mà không bắt buộc tạm dừng các Hoạt động đại lý bảo hiểm liên quan.

3. Thời hiệu khiếu nại của Đại lý là một (01) năm tính từ ngày Đại lý biết hoặc phải biết mình bị Thành viên, Hiệp hội đưa tên vào danh sách đại lý vi phạm.

Điều 10: Thẩm quyền giải quyết khiếu nại và thực hiện kết quả giải quyết khiếu nại

1. Hiệp hội có thẩm quyền xem xét, giải quyết các khiếu nại quy định tại khoản 1, Điều 9 Quy chế này nếu các khiếu nại này chưa được yêu cầu giải quyết bởi bất kỳ cơ quan có thẩm quyền nào khác.

2. Khi giải quyết khiếu nại, Hiệp hội sẽ căn cứ các tài liệu được cung cấp, quy định của Quy chế này và các quy định về xử lý vi phạm Đại lý do Thành viên ban hành và có hiệu lực tại thời điểm Đại lý có hành vi vi phạm.

3. Để có cơ sở xem xét giải quyết khiếu nại, Hiệp hội có quyền yêu cầu các bên liên quan đến khiếu nại cung cấp hồ sơ, tài liệu, bằng chứng và giải trình hoặc bổ sung các thông tin cần thiết liên quan. Thời hạn để Thành viên cung cấp hồ sơ, tài liệu, bằng chứng và giải trình không quá mười (10) ngày kể từ ngày Hiệp hội gửi yêu cầu. Trong trường hợp vụ việc khiếu nại có tính chất phức tạp, thời hạn các Thành viên phải cung cấp thông tin liên quan cho Hiệp hội có thể được gia hạn nhưng không vượt quá hai mươi (20) ngày kể từ ngày Hiệp hội gửi yêu cầu. Trường hợp không có đủ cơ sở xem xét giải quyết khiếu nại, Hiệp hội phải có thông báo từ chối giải quyết gửi đến các Bên liên quan.

4. Thời hạn Hiệp hội ra thông báo kết luận giải quyết khiếu nại hoặc thông báo từ chối giải quyết khiếu nại là không quá ba mươi (30) ngày tính từ ngày Hiệp hội nhận được đầy đủ các hồ sơ, tài liệu, bằng chứng, giải trình liên quan hoặc tính từ ngày hết thời hạn để Thành viên cung cấp bằng chứng, giải trình được quy định tại khoản 3 Điều này, tùy ngày nào đến trước. Hiệp hội có quyền gửi kết luận giải quyết khiếu nại đến cơ quan/tổ chức liên quan được quy định tại Quy chế này, đăng thông tin xử lý vi phạm trên các thông cáo hoặc tập san, tạp chí hoặc các ấn phẩm của Hiệp hội trong trường hợp cần thiết.

5. Các Thành viên có nghĩa vụ tuân thủ kết luận giải quyết khiếu nại do Hiệp hội ban hành.

Nếu sau khi giải quyết khiếu nại, xác định được có Thành viên đang sử dụng Đại lý có hành vi quy định tại Điều 4 Quy chế này và bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm hoặc Thành viên sử dụng Đại lý đang có Hợp đồng đại lý với Thành viên khác thì Thành viên đó phải ngay lập tức chấm dứt Hợp đồng đại lý với Đại lý bảo hiểm đó.

6. Đại lý đã bị đưa vào Danh sách đại lý vi phạm sẽ được Hiệp hội xóa tên khỏi Danh sách đại lý vi phạm nếu kết luận giải quyết khiếu nại thể hiện Đại lý không thực hiện hành vi vi phạm theo quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

Điều 11: Cơ chế giải quyết khiếu nại

1. Hiệp hội có quyền tự mình chủ trì giải quyết khiếu nại hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền giải quyết các khiếu nại vượt quá thẩm quyền.

2. Căn cứ các tài liệu thu thập hoặc được cung cấp theo Điều 10 Quy chế này, tùy từng trường hợp cụ thể, Hiệp hội có thể lựa chọn một trong các hình thức tổ chức giải quyết khiếu nại như sau:

a) Ra Thông báo kết luận giải quyết khiếu nại ngay.

b) Tổ chức hòa giải giữa đại diện bên khiếu nại và đại diện bên bị khiếu nại: Hiệp hội đứng ra tổ chức cuộc họp giữa đại diện bên khiếu nại và đại diện bên bị khiếu nại trên cơ sở đề nghị của một hoặc cả hai (02) bên. Nếu hai (02) bên thống nhất được cách giải quyết và cùng ký vào biên bản hòa giải, Hiệp hội tôn trọng quyết định của hai (02) bên với điều kiện thỏa thuận hòa giải không trái với Quy chế này và các quy định của pháp luật và ra kết luận giải quyết khiếu nại căn cứ theo nội dung biên bản hòa giải giữa hai (02) bên. Nếu hai (02) bên không đi đến thống nhất hoặc thỏa thuận hòa giải có nội dung trái với Quy chế này và các quy định của pháp luật, Hiệp hội sẽ xem xét ra thông báo kết luận giải quyết khiếu nại hoặc thực hiện tiếp quy trình giải quyết khiếu nại theo tiết c khoản 2 Điều này.

c) Trong trường hợp khiếu nại có nội dung phức tạp, Hiệp hội có thể tham vấn ý kiến của Trưởng và Phó ban bán chuyên trách Ban pháp lý trong bảo hiểm nhân thọ của Hiệp hội hoặc Hội đồng tư vấn trước khi đưa ra quyết định.

d) Hiệp hội có thể lấy ý kiến biểu quyết của Hội đồng tư vấn qua email hoặc qua hình thức biểu quyết tại cuộc họp trực tiếp. Tùy theo từng vụ việc, Hiệp hội quyết

định lấy ý kiến của Hội đồng tư vấn với số thành viên rút gọn (gồm năm (05) thành viên không đại diện cho Thành viên liên quan đến khiếu nại) hoặc toàn thể thành viên Hội đồng tư vấn. Ý kiến của thành viên Hội đồng tư vấn mang tính chuyên môn, không đại diện cho ý kiến của Thành viên mà họ được cử làm đại diện.

Các thành viên Hội đồng tư vấn có trách nhiệm bảo mật thông tin đối với toàn bộ các thông tin, tài liệu, dữ liệu liên quan đến khiếu nại được Hiệp hội cung cấp để tư vấn hay biểu quyết.

Điều 12: Các quy định khác

1. Bất kỳ doanh nghiệp bảo hiểm nhân thọ nào khi trở thành Thành viên của Hiệp hội đều có nghĩa vụ thực hiện Quy chế kể từ ngày được công nhận trở thành Thành viên.

2. Bất kỳ sửa đổi, bổ sung đối với Quy chế phải được các doanh nghiệp bảo hiểm chấp thuận theo nguyên tắc đa số quá bán và được Hiệp hội ban hành bằng văn bản.

3. Hiệp hội sẽ không hoàn lại các khoản kinh phí đóng góp xây dựng, duy tu bảo dưỡng hoặc các khoản kinh phí sử dụng Hệ thống AVICAD đã đóng góp của các Thành viên trong bất kỳ trường hợp nào, kể cả trong trường hợp Thành viên không tiếp tục tham gia Hệ thống.

4. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày 22/11/2024 và thay thế Quy chế quản lý đại lý bảo hiểm và sử dụng thông tin trên hệ thống AVICAD ban hành kèm theo Quyết định số 031/QĐ-HHBHVN/2018 ngày 27/12/2018.